

## Der richtige Umgang mit Digitalisierung

- von Prof. Dr. Alexander Zureck und Philippe Krahnhof -

### Schwieriges Bankenumfeld

Kreditinstitute befinden sich aktuell in einem schwierigen Marktumfeld, welches sie zur digitalen Transformation zwingt. Aufgrund dessen haben alleine im Jahre 2016 rund 71 deutsche Kreditinstitute ihren Betrieb eingestellt. Die Anzahl der Kreditinstitute in Deutschland sank 2017 um 3,4 % auf circa 1.823. Diese zunächst schleichende Veränderungsphase begann mit der Finanzmarktkrise im Jahre 2007. Ausgehend von den sich wandelnden Kundenbedürfnissen und der zunehmenden Digitalisierung zahlreicher Geschäftsmodelle wird von einigen Experten die These von **Bill Gates** 'Banking is necessary, banks are not.' bekräftigt. Des Weiteren sinken die Zinsmargen der Banken auf ein historisch niedriges Niveau und steigende regulatorische Anforderungen erhöhen den zeitlichen und monetären Aufwand. Vor allem kleinere Institute sind bei der Umsetzung vor große Herausforderungen gestellt. Folglich dominieren insbesondere bei kleineren und regional agierenden Banken Fusionen inkl. Filialschließungen. Am stärksten ist das **Retail Banking** mit den digitalen Veränderungen konfrontiert. Es stellt sich daher die Frage, wie insbesondere kleinere Institute souverän mit den neuen Herausforderungen umgehen können. Im Folgenden werden in diesem Zusammenhang die sich verändernden Kundenbedürfnisse und zum anderen technische Innovationen näher betrachtet und Handlungsempfehlungen abgeleitet.

### Forschungsdesign

Die zugrundeliegende Untersuchung für die Studie basiert auf einem Mixed-Methods Ansatz. Um möglichst valide und praxisnahe Einschätzungen zu erhalten, wurden vier Experteninterviews mit Vorstandsmitgliedern regional agierender Banken geführt. Ferner wurde auf die Expertise eines Geschäftsführers einer Private Equity Gesellschaft zurückgegriffen. Um etwaige regionale Besonderheiten zu vermeiden, wurden Experten aus unterschiedlichen Bundesländern rekrutiert.



Neben den Experteninterviews wurde auf quantitatives Datenmaterial des **isf Institute for Strategic Finance** an der **FOM Hochschule für Oekonomie & Management** in Essen aus dem Jahre 2017 zurückgegriffen (vgl. **Reiter, J., Frère, E., Zureck, A. & Bensch, T. (2017): 'Finanzberatung: Eine empirische Analyse bei Young Professionals'**, Essen). Dieses Datenmaterial umfasst 36 Fragen und 1.911 Befragte. Bei dieser Online-Befragung wurden sowohl Externe als auch Lehrende sowie Studierende der FOM Hochschule im Alter von 18 bis 35 Jahren befragt.

### Kundenanforderungen an das zukünftige Banking

Zahlreiche Young Professionals geben in der Befragung an, ihnen sei die Bankberatung aktuell und zukünftig wichtig. Als wesentlicher Aspekt für eine hohe Kundenzufriedenheit konnte das Vertrauen in ihre jeweiligen Bankberater herausgearbeitet werden. Jedoch ist aus Bankensicht zu berücksichtigen, dass die Young Professionals der Bedeutung einer Filialbank für die Zukunft eine untergeordnete Rolle zusprechen. Folglich sind technologische Aspekte in das Geschäftsmodell regional agierender Banken zu implementieren, um den Kundenbedürfnissen gerecht zu werden. Also wird der Konkurrenzkampf zwischen traditionellen Banken und FinTechs, die ihr Geschäftsmodell an eine transparente und schnelle Bedürfnisbefriedigung ausrichten, weiter ansteigen. Insbesondere Big Data-Analyseverfahren im Kontext der standardisierten Kreditvergabe und das Angebot von **Robo-Advice** im Retail Banking können die Bankenbranche weiter verändern.

Ihr direkter Draht...



**0211/6698-321**

Fax: 0211/6698-777

e-mail: [bank@kmi-verlag.de](mailto:bank@kmi-verlag.de)

... für den vertraulichen Kontakt

#### Impressum

**markt intern** Verlagsgruppe – **kapital-markt intern** Verlag GmbH, Grafenberger Allee 337a, D-40235 Düsseldorf. Tel.: +49 (0)211 6698 199, Fax: +49 (0)211 6698 777. [www.kmi-verlag.de](http://www.kmi-verlag.de). Geschäftsführer: Dipl.-Kfm. Uwe Kremer, Rechtsanwalt Gerrit Weber, Dipl.-Ing. Günter Weber. Gerichtsstand Düsseldorf. Handelsregister HRB 71651. Vervielfältigung nur mit Genehmigung des Verlages.

**Bank intern** Herausgeber: Dipl.-Ing. Günter Weber. Redaktionsdirektoren: Dipl.-Kfm. Uwe Kremer, Rechtsanwalt Gerrit Weber. Chefredakteur: Rechtsanwalt Dr. Axel J. Prumm. Redaktionsbeirat: Dipl.-Ing. Dipl.-Oec. Erwin Hausen, Christian Prüßing M.A., Dipl.-Oec. Curt Jürgen Wulle. Druck: Theodor Gruda, [www.gruda.de](http://www.gruda.de). ISSN 1615-522X

**Bank intern  
kapital-markt intern  
finanztip  
versicherungstip  
investment intern**

---

**inside track** (USA)